Technical Education Journal King Mongkut's University of Technology North Bangkok
Vol. 7 No. 2 July – December, 2016

แนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานจัดประชุมของธุรกิจโรงแรม เพื่อรองรับไมซ์ซิตี้ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

น้ำผึ้ง ศรีปุย[1*] และ ปณัทพร เรืองเชิงชุม[2]

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานการให้บริการจัดประชุมของธุรกิจโรงแรมในอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น และเสนอแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานการให้บริการจัดประชุม โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากตัวแทนผู้ประกอบการโรงแรม ร่วมกับการวิจัยเชิงปริมาณโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น จำนวนทั้งสิ้น 21 แห่ง ทำการวิเคราะห์ด้วยวิธี Data Envelopment Analysis (DEA) เป็นการวิเคราะห์ทางด้านปัจจัยการผลิต มีตัวแปรปัจจัยนำเข้า ได้แก่ จำนวนพาหนะที่ให้บริการรับ-ส่ง ขนาดพื้นที่ห้องประชุม ความจุสูงสุดที่สามารถรองรับผู้เข้าร่วมงานประชุม พื้นที่อาคารจอดรถ จำนวนลิฟท์ จำนวนห้องน้ำที่ให้บริการแก่การจัดประชุม จำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดการประชุม ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั้งหมดรวมอาหารและเครื่องดื่ม และจำนวนบุคลากรที่มีความสามารถในการจัดประชุม และปัจจัยผลผลิต 1 ตัว คือ รายได้จากการประชุม ผลการศึกษาพบว่า มีค่าประสิทธิภาพทางเทคนิคโดยเฉลี่ยเท่ากับ 0.84 มีโรงแรมจำนวน 10 แห่ง ที่มีค่าประสิทธิภาพ เท่ากับ 1 สำหรับค่าประสิทธิภาพทางเทคนิคการผลิต เฉลี่ยเท่ากับ 0.94 มีโรงแรมจำนวน 15 แห่ง ที่มีค่าประสิทธิภาพ เท่ากับ 1 จากการเปรียบเทียบขนาดของโรงแรมกับค่าคะแนนประสิทธิภาพ พบว่าโดยส่วนมากโรงแรมขนาดใหญ่ และโรงแรมขนาดเล็กจะมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากกว่าโรงแรมขนาดกลาง โรงแรมขนาดกลางบางรายมีความด้อยประสิทธิภาพในการดำเนินงานในด้านปัจจัยการดำเนินงาน แนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพจากการวิเคราะห์ DEA พบว่ากลุ่มโรงแรมขนาดใหญ่และโรงแรมขนาดเล็ก คือ การเพิ่มจำนวนรถรับ-ส่งผู้ใช้บริการการจัดประชุม กลุ่มโรงแรมขนาดกลาง คือ ลดค่าใช้จ่ายการดำเนิน เพิ่มอัตราการใช้งานห้องประชุม การพัฒนาบุคลากร การใช้ประโยชน์จากอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกให้เกิดประโยชน์มากที่สุด เพื่อให้โรงแรมมีแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพตามขนาดที่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: โรงแรม การวัดประสิทธิภาพ ไมซ์ซิตี้

[1] นักศึกษาระดับปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

[2] อาจารย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

* ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทร. 08-4595-6536 อีเมล: rpanut@kku.ac.th

_17-0051(102-111)11.indd 102 1/18/60 BE 5:21 PM

Guidelines to Improve the Efficiency of Organizing Hotel Business Conferences for Mice City in Amphoe Mueang Khon Kaen Province

Numpung Sripui[1*] and Panutporn Ruangchoengchum[2]

Abstract

This study aims to study the efficiency levels in operating international conferences of hotels in municipal district of Khon Kaen province, Thailand. The guidelines to improve the efficiency of organizing hotel business conferences were proposed in the result of this study. The in-depth interviews and questionnaires were employed to collect the data from 21 hotel's representatives. The Data Envelopment Analysis (DEA) was used to analyze the collected data from the questionnaires. In order to analyze the productivity factors, several input factors were studied, such as delivery vehicles, size of conference room, maximum capacity for participants, size of parking lot, number of elevators, number of restrooms, provisional facilities, food and beverage cost, and number of staff. On the other hand, the output factor was the income of the hotels in organizing the international conference. It was found that the average technical efficiency: CRS model is 84%, whereas the average technical efficiency: VRS model is 94%. As the results, there are 10 hotels with technical efficiency: CRS model, while there are 15 hotels with technical efficiency: VRS model. Comparing the size of the conference room with the efficiency scores, it was found that almost large-sized hotels and small-sized hotels are more efficient than the medium sized hotels. The weakness of some medium-sized hotels found in this study was the operation factor. Eventually, the guidelines to improve the efficiency of organizing hotel business conferences for large and small sized hotels of Mice City, Amphoe Mueang Khon Kaen Province are increasing the delivery vehicles. In contrast, it is necessary to reduce the operation costs, increase the number of conference rooms, improve the quality of human resources, and utilize the provision of the hotel facilities, in accordance with the size of hotel business services.

Keywords: hotel, Data Envelopment Analysis, Mice City

[1] Master Degree Student, College of Graduate Student in Management, Graduate School, Khon Kaen University

[2] Lecturer, College of Graduate Student in Management, Graduate School, Khon Kaen University

* Corresponding Author Tel. 08-4595-6536 E-mail: rpanut@kku.ac.th

_17-0051(102-111)11.indd 103 1/18/60 BE 5:21 PM

1. บทนำ

ธุรกิจการจัดประชุม การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การแสดงสินค้าและนิทรรศการ (Meeting, Incentive, Convention and Exhibit) หรือเรียกย่อว่า "ไมซ์" (MICE) เป็นการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจที่สามารถสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศไทยเป็นจำนวนมาก และยังกระจายรายได้ที่เกิดขึ้นไปยังภาคธุรกิจต่างๆ ได้อย่างกว้างขวางทั้งกิจการที่อยู่ในธุรกิจนำเที่ยวโดยตรง ตลอดจนธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องต่างๆ มากมาย ดังจะเห็นได้จากรายงานสถิติมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ และรายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ปี พ.ศ. 2547-2551 ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและธนาคารแห่งประเทศไทย (2552) กล่าวว่า ธุรกิจไมซ์มีส่วนสำคัญต่อการเติบโตของการท่องเที่ยวภายในประเทศ โดยรายได้จากธุรกิจไมซ์ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 10.70 ต่อปีของรายได้จากการท่องเที่ยว ซึ่งรายได้จากการท่องเที่ยวคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 6.50 ต่อปี ของมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ (GDP) และในปี พ.ศ. 2556 ได้มีจำนวนนักท่องเที่ยวกลุ่มธุรกิจไมซ์ ทั้งสิ้น 1,013,502 คน มีการจัดงานประชุมและสัมมนาในประเทศทั้งหมด 7,866 งาน รวมรายได้จากนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์คิดเป็นมูลค่าถึง 88,485 ล้านบาท [2] ในขณะเดียวกันยุทธศาสตร์การวิจัยการท่องเที่ยวแห่งชาติได้ให้ความสำคัญการพัฒนาศักยภาพทางเศรษฐกิจที่เชื่อมโยงกับการจัดการประชุมและการจัดแสดงนิทรรศการต่างๆ ดังนั้นใน [3] จึงได้ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพอย่างสร้างสรรค์แก่ธุรกิจไมซ์

จังหวัดขอนแก่น เป็นจังหวัดหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีศักยภาพด้านธุรกิจไมซ์ จึงทำให้มีจำนวนนักท่องเที่ยว และมีรายได้รวมจากการท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2552-2554 เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง คือ ในปี พ.ศ. 2552 มีรายได้จากการท่องเที่ยว 3,725 ล้านบาท และในปี พ.ศ. 2554 มีรายได้จากการท่องเที่ยวรวม 7,794 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนที่เพิ่มขึ้นถึง 24.55 เปอร์เซ็นต์ของปี พ.ศ. 2552 [4] ซึ่งเป็นผลมาจากการมีจำนวนโรงแรม ที่พัก ห้องประชุมสัมมนา และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่เพียงพอต่อความต้องการ สอดคล้องกับการศึกษาข้อมูลความร่วมมือระหว่างเทศบาลนครขอนแก่นและคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปี พ.ศ.2554 ในการจัดทำฐานข้อมูลธุรกิจที่สำคัญในเขตเทศบาลนครขอนแก่นพบว่า ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจหลักที่สร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจให้กับจังหวัดขอนแก่น โดยมีปริมาณเงินสะพัดจากธุรกิจโรงแรมสูงสุดถึง 1,012 ล้านบาทต่อปี และมีความเชื่อมโยงโดยตรงกับธุรกิจไมซ์ ซึ่งธุรกิจดังกล่าว ก่อให้เกิดปริมาณเงินสะพัดสูงสุดถึง 400 ล้านบาทต่อปี [5]

ดังนั้นแผนพัฒนาจังหวัดขอนแก่นสี่ปี พ.ศ. 2558-2561 จึงให้ความสำคัญกับ จุดยืนทางยุทธศาสตร์ของจังหวัดขอนแก่นคือ เป็นเมืองศูนย์กลางการบริการเศรษฐกิจของอาเซียน โดยมีการจัดการประชุมและสัมมนาทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ เนื่องจากมีสถานที่จัดงานและสถานประกอบการธุรกิจโรงแรมตั้งอยู่ภายในจังหวัดขอนแก่นเป็นจำนวนมาก [6]

นอกจากนี้ สำนักงานส่งเสริมการประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) ยังได้มีโครงการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจการประชุมและสัมมนา โดยได้คัดเลือกจังหวัดที่มีศักยภาพในการเป็น "ไมซ์ซิตี้" (MICE City) ดังเช่นจังหวัดขอนแก่นซึ่งเป็นจังหวัดที่ 5 รองจากกรุงเทพมหานคร จังหวัดเชียงใหม่ ภูเก็ต และพัทยา ที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นไมซ์ซิตี้ [7]

ถึงแม้ว่า ในปัจจุบันจังหวัดขอนแก่นจะมีขีดความสามารถในการรองรับการจัดการประชุมหรือไมซ์อย่างเพียงพอแต่การเพิ่มขึ้นของจำนวนการจัดงานการประชุมและจำนวนผู้เข้าร่วมประชุมสัมมนา ประกอบกับผลจากการรวมตัวเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่จะนำมาซึ่งโอกาสของจังหวัดขอนแก่นในการเป็นศูนย์กลางการจัดการประชุมหรือไมซ์ซิตี้ (MICE City) ในกลุ่มภูมิภาคอาเซียน อาจส่งผลให้ธุรกิจการให้บริการการจัดประชุมต้องเผชิญปัญหาความไม่เพียงพอของปัจจัยการดำเนินงานพื้นฐาน อีกทั้งจังหวัดขอนแก่นยังขาดมาตรฐานของพื้นที่การจัดงาน คุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่จัดงาน ความพร้อมของอุปกรณ์โสต การบริการของพนักงาน จึงทำให้เกิดการขาดประสิทธิภาพการดำเนินงาน และความไม่เพียงพอของบุคลากรในสายงาน [8] จากสถานการณ์ดังกล่าว จึงนำมาซึ่งความจำเป็นในการเตรียมความพร้อมทั้งในเชิงรุกและ

เชิงรับของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ประกอบการ เพื่อยกระดับการให้บริการด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สถานที่จัดประชุม บริการด้านโรงแรมและที่พัก รวมถึงการเพิ่มจำนวนบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ในการบริหารจัดการการจัดประชุม ตลอดจนการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาต่างชาติสำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ เพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจการจัดประชุมหรือไมซ์ในอนาคต ให้สามารถรองรับการจัดงานขนาดใหญ่หรืองานระดับนานาชาติได้

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานการจัดประชุมของธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาที่ได้จะทำให้ผู้ประกอบการในธุรกิจนี้ทราบถึง ระดับประสิทธิภาพด้านปัจจัยการดำเนินงานการให้บริการการจัดประชุมของธุรกิจโรงแรมของตนเอง และทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน นำผลการศึกษาที่ได้มากำหนดแนวทางเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานการให้บริการจัดประชุมของโรงแรมตนเอง เพื่อรองรับการเป็นศูนย์กลางการจัดการประชุมและสัมมนาหรือไมซ์ซิตี้ (Mice City) ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

2. วัตถุประสงค์ในการวิจัย

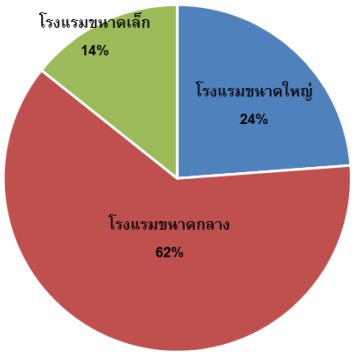
2.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานการให้บริการจัดประชุมของธุรกิจโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

2.2 เพื่อเสนอแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานการบริการจัดประชุมของธุรกิจโรงแรม เพื่อรองรับไมซ์ซิตี้ (Mice City) ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ในงานวิจัยนี้ศึกษาโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่ให้บริการจัดประชุมและสัมมนาภายในโรงแรม พบว่า ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีโรงแรมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 32 โรงแรม ที่ให้บริการจัดประชุมภายในโรงแรมและมีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานที่ใช้ในการจัดประชุม และมีการบันทึกรายละเอียดงบการเงินของโรงแรมตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 เป็นต้นมา มีโรงแรมที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยจำนวน 21 โรงแรม แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มตามจำนวนห้องพักคือ โรงแรมขนาดใหญ่ จำนวน 5 โรงแรม (คิดเป็นร้อยละ 24) โรงแรมขนาดกลาง จำนวน 13 โรงแรม (คิดเป็นร้อยละ 62) และโรงแรมขนาดเล็ก จำนวน 3 โรงแรม (คิดเป็นร้อยละ 14) แสดงดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

3.2 การออกแบบการวิจัย

การดำเนินงานวิจัยนี้ เป็นการศึกษาระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานการให้บริการจัดประชุมของธุรกิจโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยใช้แนวคิดการวัดประสิทธิภาพการดำเนินงานด้วยวิธี Data envelopment analysis (DEA) ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่นำมาใช้ในการพิจารณาถึงผลการดำเนินงานของหน่วยผลิตและค่าประสิทธิภาพที่ได้จากการประเมินก็สามารถนำมาใช้ในการเปรียบเทียบระหว่างหน่วยผลิตได้ เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาถึงระดับความสามารถในการดำเนินงานของหน่วยผลิต [9]

ขั้นตอนการดำเนินงาน แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 การเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

ข้อมูลปฐมภูมิ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัย (Questionnaire) ร่วมกับการใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสุ่มตัวอย่างแบบไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติ หรือไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) ด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นการเลือกตัวอย่างจากผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ (key informant) ใช้

เครื่องบันทึกเสียง อุปกรณ์บันทึกการสัมภาษณ์ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง เพื่อให้สามารถชี้แจงข้อสงสัยกับผู้ตอบแบบสอบถามได้

ข้อมูลทุติยภูมิ ใช้การรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดประชุมและสัมมนาของภาครัฐและเอกชน

ขั้นตอนที่ 2 การวัดระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานการให้บริการจัดประชุมของธุรกิจโรงแรม ด้วยโปรแกรม DEAP เวอร์ชั่น 2.1 ภายใต้ข้อสมมุติ VRS (Variable Return to Scale) จากข้อมูล panel data จำนวน 12 ช่วงเวลา และขั้นตอนที่ 3 ศึกษาแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานการบริการจัดประชุมของธุรกิจโรงแรม เพื่อรองรับไมซ์ซิตี้ (Mice City) ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จากการรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิและผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานการให้บริการจัดประชุมของธุรกิจโรงแรม

4. ตัวชี้วัด และแบบสอบถาม

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่ผ่านมา ผู้วิจัยได้รวบรวมตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานการให้บริการจัดประชุมของธุรกิจโรงแรมที่ผ่านมาของ [9] พบว่า ในการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานการให้บริการ จะพิจารณาด้านปัจจัยการผลิต (Input - orientated) โดยประยุกต์ใช้ DEA มีตัวแปรปัจจัยการดำเนินงานเป็นตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานการให้บริการ แบ่งออกเป็น 2 ตัวแปร คือ

ตัวแปรปัจจัยนำเข้า (Input) จำนวน 7 ตัวแปรคือ ตัวแปร P1 ถึง P7 ดังนี้

P1 คือ จำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดประชุม

P2 คือ ความจุผู้เข้าร่วมประชุม

P3 คือ จำนวนลิฟต์และห้องน้ำ

P4 คือ จำนวนรถรับ-ส่ง

P5 คือ จำนวนบุคลากรที่อำนวยความสะดวกในการจัดประชุม

P6 คือ พื้นที่จอดรถ

P7 คือ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

ตัวแปรผลผลิต (Output) จำนวน 1 ตัวแปรคือ ตัวแปร O1 คือ รายได้จากการให้บริการจัดประชุม

ตารางที่ 1 ตัวแปรปัจจัยการดำเนินงาน

ความหมาย	ตัวแปร	หน่วย
ตัวแปรปัจจัยนำเข้า		
- จำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดการประชุม	P1	ชิ้น
- ความจุผู้เข้าร่วมประชุม	P2	คน
- จำนวนลิฟต์และห้องน้ำ	P3	ห้อง
- จำนวนรถรับ-ส่ง	P4	คัน
- จำนวนบุคลากรที่อำนวยความสะดวกในการจัดประชุม	P5	คน
- พื้นที่จอดรถ	P6	คัน
- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	P7	บาท
ตัวแปรผลผลิต		
- รายได้จากการให้บริการจัดประชุม	O1	บาท

5. ผลการศึกษา

5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของโรงแรมกลุ่มตัวอย่าง 21 โรงแรม คือ โรงแรม A ถึงโรงแรม U โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล 18 เดือนย้อนหลัง ตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. 2555 ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2557 และการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องการจัดประชุมและสัมมนา พบว่า ในช่วงเวลาที่ศึกษาโรงแรมกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดการประชุม (P1) ความจุเข้าร่วมประชุม (P2) จำนวนลิฟต์และห้องน้ำ (P3) จำนวนรถรับ-ส่ง (P4) จำนวนบุคลากรที่อำนวยความสะดวกจัดประชุม (P5) และพื้นที่จอดรถ (P6) เท่าเดิม มีเพียงค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (P7) ที่เปลี่ยนแปลงตามภาวะเศรษฐกิจในแต่ละช่วงเวลา ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่า มีโรงแรมที่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (P7) สูงที่สุดคือ 72,666,507 บาท และน้อยที่สุดคือ 17,500 บาท มีรายได้จากการดำเนินการจัดประชุม (O1) สูงที่สุดคือ 94,744,230 บาท และน้อยที่สุดคือ 87,500 บาท รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของโรงแรม

ตัวแปร	ค่าต่ำสุด (Min.)	ค่าสูงสุด (Max.)	ค่าเฉลี่ย (Mean)
ปัจจัยนำเข้า - Input			
P1	54	320	121
P2	60	4,070	919
P3	1	6	1
P4	1	4	1
P5	3	100	20
P6	1,600	11,388	5,422
P7	17,500	72,666,507	10,266,699
ปัจจัยผลผลิต- Output			
O1	87,500	94,744,230	19,212,550

5.2 ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานการให้บริการ

การศึกษาระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานการให้บริการจัดประชุมของหน่วยธุรกิจโรงแรม อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ตามแบบจำลอง DEA โดยใช้วิธี Input-orientation โดยที่การคำนวณใช้ข้อสมมติ Variable Returns to Scale (VRS) เนื่องจากการแข่งขันในธุรกิจโรงแรมเป็นลักษณะของการที่ผู้บริโภคให้ความเชื่อถือในภาพลักษณ์และชื่อเสียง ซึ่งเป็นหนึ่งในสาเหตุที่ทำให้การแข่งขันในธุรกิจนี้ไม่เป็นไปอย่างสมบูรณ์ หน่วยธุรกิจแต่ละรายจะไม่ดำเนินการผลิต ณ ระดับที่เหมาะสม ค่าประสิทธิภาพที่ใช้การวิเคราะห์ภายใต้ข้อสมมติ VRS จะสูงกว่าข้อสมมติ CRS ในทุกหน่วยโรงแรมเนื่องจากเส้นพรมแดนภายใต้ข้อสมมติ CRS เป็นเส้นตรงที่อยู่สูงกว่าหรือเท่ากับเส้นพรมแดนภายใต้ข้อสมมติ VRS ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้จึงได้เลือกใช้ข้อสมมติ VRS ในการวิเคราะห์ค่าคะแนนประสิทธิภาพ

จากผลการคำนวณตามข้อสมมติดังกล่าวพบว่าโรงแรมที่นำมาศึกษามีค่าประสิทธิภาพทางเทคนิค (Technical Efficiency: CRS model) เท่ากับ 0.84 หรือร้อยละ 84 มีโรงแรมที่มีประสิทธิภาพ (ค่าประสิทธิภาพสูงสุดเท่ากับ 1) จำนวน 10 แห่ง โดยภาพรวมมีโรงแรม 12 แห่ง จาก 21 แห่งที่มีค่าประสิทธิภาพสูงกว่าค่าเฉลี่ย ซึ่งสามารถจำแนกแหล่งที่มาของความมีประสิทธิภาพการดำเนินงานได้เป็น 2 กรณี คือ

1) ความมีประสิทธิภาพจากเทคนิคการผลิต (Technical Efficiency: VRS model) พบว่า โรงแรม 15 แห่ง มีประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยมีค่าประสิทธิภาพสูงสุดทางเทคนิคการผลิตเท่ากับ 1 ในขณะที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.94 หรือร้อยละ 94 ทั้งนี้มีโรงแรม 16 แห่ง จาก 21 แห่งที่มีค่าประสิทธิภาพจากเทคนิคการผลิตสูงกว่าค่าเฉลี่ย

2) ความมีประสิทธิภาพต่อขนาด (Scale Efficiency: SE) พบว่าโรงแรม 10 แห่ง มีค่าประสิทธิภาพต่อขนาดเท่ากับ 1 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.89 หรือร้อยละ 89 โดยมีโรงแรม 14 แห่งจาก 21 แห่งที่มีค่าประสิทธิภาพต่อขนาดสูงกว่าค่าเฉลี่ย รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การวัดประสิทธิภาพการดำเนินการให้บริการจัดประชุม

Model	CRS	VRS	SE
จำนวนโรงแรมที่ศึกษา	21	21	21
จำนวนโรงแรมที่มีประสิทธิภาพ	10	15	10
ค่าประสิทธิภาพโดยเฉลี่ย	0.84	0.94	0.89
ค่าประสิทธิภาพสูงสุด	1	1	1
ค่าประสิทธิภาพต่ำสุด	0.5	0.62	0.51
จำนวนโรงแรมที่มีค่าประสิทธิภาพสูงกว่าค่าเฉลี่ย	12	16	14
จำนวนโรงแรมที่มีค่าประสิทธิภาพต่ำกว่าค่าเฉลี่ย	9	5	7
การผลิตอยู่ในรูปแบบผลได้ต่อขนาดคงที่ CRS			10
การผลิตอยู่ในรูปแบบผลได้ต่อขนาดเพิ่มขึ้น IRS			10
การผลิตอยู่ในรูปแบบของผลได้ต่อขนาดลดลง DRS			1

จากการคำนวณค่าคะแนนประสิทธิภาพการดำเนินการให้บริการจัดประชุม สามารถคำนวณหาความไม่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้ และถ้าหากธุรกิจโรงแรมมีการปรับปรุงประสิทธิภาพของตนเองให้อยู่ในระดับแนวหน้าได้แล้วจะทำให้หน่วยผลิตมีรายได้เพิ่มขึ้น โดยรายได้ที่สูญเสียไปเนื่องจากความไม่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน กลุ่มโรงแรมขนาดใหญ่มีโรงแรม E ที่มีมูลค่าความสูญเสียจากความไม่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เป็นจำนวนเงิน 264,074 บาทต่อปี กลุ่มโรงแรมขนาดกลาง มีโรงแรม I ที่มีมูลค่าความสูญเสียจากความไม่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานเป็นจำนวน

เงินมากที่สุดถึง 2,422,160 บาท โดยมูลค่าความสูญสูญเสียจากความไม่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานของกลุ่มโรงแรมขนาดกลางมีมูลค่ารวมทั้งสิ้น 5,624,693 บาท มูลค่าความสูญเสียจำแนกตามโรงแรมสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 มูลค่าความสูญเสียจากความไม่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน(บาท)

ลำดับ	ชื่อโรงแรม	มูลค่าความสูญเสีย (บาท)
โรงแรมขนาดใหญ่		
1	โรงแรม A	-
2	โรงแรม B	-
3	โรงแรม C	-
4	โรงแรม D	-
5	โรงแรม E	264,074
โรงแรมขนาดกลาง		
6	โรงแรม F	-
7	โรงแรม G	895,062
8	โรงแรม H	-
9	โรงแรม I	2,422,160
10	โรงแรม J	498,108
11	โรงแรม K	-
12	โรงแรม L	193,155
13	โรงแรม M	16,500
14	โรงแรม N	326,800
15	โรงแรม O	301,805
16	โรงแรม P	971,103
17	โรงแรม Q	-
18	โรงแรม R	-
โรงแรมขนาดเล็ก		
19	โรงแรม S	32,650
20	โรงแรม T	-
21	โรงแรม U	479,561.50
	รวม	6,400,981.17

6. สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

6.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานการให้บริการจัดประชุมของหน่วยธุรกิจโรงแรม อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ตามแบบจำลอง DEA โดยใช้วิธี Input-orientation ภายใต้การคำนวณใช้ข้อสมมติแบบ VRS โรงแรมที่นำมาศึกษาทั้งหมด 21 แห่ง ตัวแปรปัจจัยนำเข้าที่ใช้ในการศึกษาคือ ปัจจัยการดำเนินงานการให้บริการจัดประชุม ประกอบด้วย

จำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดการประชุม (ชิ้น) ความจุเข้าร่วมประชุม (คน) จำนวนลิฟต์และห้องน้ำ (ห้อง) จำนวนรถรับ-ส่ง (คัน) จำนวนบุคลากรที่อำนวยความสะดวกจัดประชุม (หน่วย) และพื้นที่จอดรถ (คัน) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (บาท) พบว่า ในภาพรวมแล้วโรงแรมทั้งหมดสามารถลดปัจจัยการดำเนินงานได้แก่ จำนวนรถรับ-ส่ง ความสามารถสูงสุดในการรองรับผู้เข้าร่วมงานประชุม พื้นที่อาคารจอดรถ จำนวนสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวนบุคลากรที่มีความสามารถในด้านการให้บริการงานประชุม ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั้งหมดรวมอาหารและเครื่องดื่มและรายได้จากการจัดงานประชุมที่ให้บริการด้านการจัดประชุม ลดลงได้อีก ร้อยละ 6.10 เพื่อทำให้เกิดการใช้ปัจจัยการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีโรงแรมที่ใช้ปัจจัยการดำเนินงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพมากถึง 6 แห่ง หรือร้อยละ 28.5 ของโรงแรมที่นำมาทำการศึกษาทั้งหมด เมื่อพิจารณาขนาดของโรงแรมเปรียบเทียบกับค่าคะแนนประสิทธิภาพพบว่าโดยส่วนมากโรงแรมขนาดใหญ่ และโรงแรมขนาดเล็กจะมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากกว่าโรงแรมขนาดกลางโดยโรงแรมขนาดกลางที่ไม่มีประสิทธิภาพเกิดจากการใช้ปัจจัยการดำเนินงานมากเกินความจำเป็น โดยรายได้ที่สูญเสียไปเนื่องจากความไม่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานจำนวน 6,400,981.17 บาทต่อปี

จากผลการศึกษา โดยการใช้โปรแกรม DEAP 2.1 ในการคำนวณค่าประสิทธิภาพ สามารถเสนอค่าเป้าหมาย (Target) โดยการปรับลดปัจจัยการดำเนินงานส่วนเกินหรือปรับเพิ่มผลผลิต จากระดับเดิมที่เป็นอยู่ให้เป็นไปตามเป้าหมาย ดังนี้

6.1.1 โรงแรมขนาดใหญ่ ปัจจัยการดำเนินงานการให้บริการที่ควรปรับปรุง คือ จำนวนรถรับ-ส่ง บุคลากรสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ โดยเสนอแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานคือ เพิ่มจำนวนรถรับ – ส่งระหว่างโรงแรมกับสถานีขนส่งและสนามบินใน

จ.ขอนแก่น เพิ่มจำนวนชั่วโมงการอบรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการประชุมสัมมนา

6.1.2 โรงแรมขนาดกลาง ปัจจัยการดำเนินงานการให้บริการที่ควรปรับปรุง จำนวนรถรับ-ส่ง ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานการให้บริการจัดประชุม บุคลากรสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ โดยเสนอแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานคือ เพิ่มจำนวนรถรับ – ส่งระหว่างโรงแรมกับสถานีขนส่งและสนามบินใน จ.ขอนแก่น เพิ่มจำนวนการใช้งานห้องประชุม ลดค่าใช้จ่ายในการจัดการประชุมด้วยหลักการลดความสูญเสีย lean ในด้านของการจัดการอาหารและเครื่องดื่มเพื่อที่จะลดความสูญเสียของวัตถุดิบ การประยุกต์ใช้หลักการ Six Sigma การลดขนาดองค์กร Downsizing หรือการวิเคราะห์หาทางเลือกที่หลากหลายเพื่อระบุประเด็นในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เช่น การฝึกอบรม, การปรับปรุงทักษะความสามารถอันหลากหลาย , การเลิกจ้าง, การลดขนาด, การไม่รับพนักงานเพิ่ม, การจัดการภาพพจน์ เป็นต้น

6.1.3 โรงแรมขนาดเล็ก ปัจจัยการดำเนินงานการให้บริการที่ควรปรับปรุง จำนวนรถรับ-ส่ง การใช้งานให้เต็มประสิทธิภาพของห้องประชุม โดยเสนอแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานคือ เพิ่มจำนวนรถรับ-ส่งระหว่างโรงแรมกับสถานีขนส่งและสนามบินภายใน จ.ขอนแก่น

6.2 อภิปรายผลการศึกษา

แนวทางปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานตามขนาดของโรงแรม 3 แนวทางที่ได้เสนอข้างต้น สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพของโรงแรมได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการนำไปประยุกต์ใช้ของแต่ละโรงแรมตามความเหมาะสมของการดำเนินงานโรงแรมนั้นๆ

จากผลการศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันและศึกษาระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานการจัดประชุมเพื่อนำผลการศึกษามาเป็นข้อมูลในการศึกษาแนวทางปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน พบว่า

โรงแรมขนาดใหญ่ มีประสิทธิภาพในเรื่องของปัจจัยการดำเนินงานในการให้บริการ ทั้งความเหมาะสมของทำเลที่ตั้งที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย พื้นที่สำหรับการจัดงานและทำกิจกรรมที่มีให้มากพอ ความพร้อมของบริเวณที่ทำการจัดการดำเนินงานและอุปกรณ์โสตสำหรับการจัดงานที่ทันสมัย รวมถึงการบริการของพนักงานซึ่งโรงแรมขนาดใหญ่จะมีจำนวนพนักงานที่เพียงพอต่อการให้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาความพร้อมของเมืองในด้านธุรกิจการจัดประชุมหรือไมซ์ (MICE) พื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี [10] ความพร้อมของเมืองในด้านธุรกิจการจัดประชุมสัมมนา คือ สถานที่จัดประชุมมีความสำคัญมากที่สุดต่อการจัดประชุม โดยจะต้องมีความพร้อมในเรื่องของขนาดและลักษณะพื้นที่ ที่สามารถจัดแบ่งได้และมีลักษณะกลมกลืนกับเนื้อหาของการจัดประชุม สอดคล้องกับการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จอุตสาหกรรมการประชุม การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล และการแสดงสินค้า/นิทรรศการนานาชาติ (MICE) ในจังหวัดขอนแก่น [11] ที่พบว่า ปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการจัดประชุมโดยรวมได้แก่ โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก

โรงแรมขนาดเล็ก มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานถึงแม้ว่าจะมีพื้นที่ในการดำเนินงานให้บริการจัดประชุมน้อยแต่ก็เพียงพอต่อความต้องการการจัดประชุมในรูปแบบที่เป็นกลุ่มย่อยๆสอดคล้องกับเศรษฐมิติว่าด้วยการท่องเที่ยว [12] โรงแรมขนาดเล็กจะมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพในการจัดการที่ดีกว่า เนื่องจากโรงแรมขนาดเล็กมีความยืดหยุ่นและบางแห่งเป็นโรงแรมบูติคที่มีบริการที่ดี

โรงแรมขนาดกลาง ส่วนใหญ่ไม่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้มีปัจจัยการดำเนินงานในการให้บริการที่ต้องปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ สอดคล้องกับเศรษฐมิติว่าด้วยการท่องเที่ยว [12] และ การศึกษาโครงสร้างพฤติกรรม และผลการดำเนินงานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ [13] เนื่องจากโรงแรมขนาดกลางมีความยากลำบากในการลดต้นทุนอีกทั้งยังดำเนินกิจการรูปแบบเจ้าของคนเดียว หรือเป็นธุรกิจครอบครัวจึงไม่ได้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิกเครือข่ายของโรงแรมขนาดใหญ่ (Economics of Network) ทั้งนี้จากการศึกษาการวัดค่าประสิทธิภาพของธุรกิจโรงแรมในจังหวัด Zhejiang ในประเทศจีน [14] พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงแรมภายใต้แบรนด์ระดับชาติจะมีประสิทธิภาพสูงสุด

จากทฤษฎี [12], [13], [14] และ [15] สามารถสรุปแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานของ

โรงแรมขนาดกลาง โดยทำการตรวจสอบปัจจัยการดำเนินงาน เพื่อเป็นข้อมูลในการลดหรือเพิ่มผลผลิตที่ได้จากการดำเนินงาน เนื่องจาก ส่วนหนึ่งของความสูญเสียเกิดจากการออกแบบบริการกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องหรือปัจจัยการผลิตที่เป็นส่วนเกิน เหล่านี้ต้องกำจัดออกจากกระบวนการให้บริการอย่างทันที สอดคล้องกับ [12] และสอดคล้องกับ [16] การตรวจสอบประสิทธิภาพทางด้านต้นทุนของโรงแรมจะมีส่วนช่วยให้โรงแรมประเมินความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรได้ เพื่อเป็นแนวทางให้แต่ละโรงแรมปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน แนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการจัดประชุม ได้แก่ การพัฒนาทางด้านภาษาให้แก่ บุคลากรด้านการจัดประชุม การลดขนาดองค์กร (Dowzing) ในกลุ่มโรงแรมขนาดกลางเพื่อให้เกิดความคล่องตัวที่มากขึ้นส่งผลให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

7. เอกสารอ้างอิง

[1] สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและธนาคารแห่งประเทศไทย. (2552). รายงานสถิติมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศและรายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวปี พ.ศ. 2547-2551. กรุงเทพฯ : สำนักงาน.

[2] สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน). (2557). แนวทางส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์ไทยร่วมกับกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. กรุงเทพฯ.

[3] สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2554). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบเอ็ด พ.ศ. 2555-2559. กรุงเทพฯ.

[4] สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดขอนแก่นแบบบูรณาการ. (2556). แผนพัฒนาจังหวัดขอนแก่น 4 ปี พ.ศ. 2558-2561 ฉบับปรับปรุง. ขอนแก่น.

[5] เทศบาลนครขอนแก่น. (2554). ประเมินเงินสะพัดธุรกิจสถาบันกวดวิชา ธุรกิจห้องพัก ธุรกิจจัดประชุมสัมมนาและงานแสดงสินค้าในเขตเทศบาลนครขอนแก่น. ขอนแก่น : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

[6] สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดขอนแก่นแบบบูรณาการ. (2556). แผนพัฒนาจังหวัดขอนแก่น 4 ปี พ.ศ. 2558-2561 ฉบับปรับปรุง. ขอนแก่น: สำนักงาน.

[7] สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน). (2556). ขอนแก่น และการเป็น MICE CITY. กรุงเทพฯ: สำนักงาน.

[8] จิรพร จันลา. (2556). แนวทางการเพิ่มศักยภาพของจังหวัดขอนแก่นในการท่องเที่ยวรูปแบบ MICE. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปะศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

[9] อัครพงศ์ อั้นทอง. (2547). คู่มือการใช้โปรแกรม DEAP 2.1 สำหรับการวิเคราะห์ประสิทธิภาพด้วยวิธีการ Data Envelopment Analysis. เชียงใหม่ : สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

[10] ณัฐกานต์ รองทอง. (2555). ศึกษาความพร้อมของเมืองในด้านธุรกิจการจัดประชุมหรือไมซ์ (MICE) พื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร.

[11] เทวีวรรณ ปทุมพร. (2549). ปัจจัยความสำเร็จอุตสาหกรรมการประชุม การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล และการแสดงสินค้า/นิทรรศการนานาชาติ (MICE) ในจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

[12] อัครพงศ์ อั้นทอง. (2555). เศรษฐมิติว่าด้วยการท่องเที่ยว. เชียงใหม่ : สถาบันศึกษานโยบายสาธารณะ.

[13] ภารตี ไกรสิทธิ์. (2548). การศึกษาโครงสร้างพฤติกรรม และผลการดำเนินงานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

[14] Dai, W., & Lin, Q. (2008). Measuring Cost Efficiency in the Hotel Sector: a Case from China's Zhejiang Province. Journal of Service

Operations and Logistics, and Informatics, 2008(1), 908-913.

[15] Manasakis, C., Apostolakis, A., & Datseris, G. (2012). Using data envelopment analysis to measure hotel efficiency in Crete. Journal of Contemporary Hospitality Management, 2013(25), 510-535.

[16] Ping, B. X., CanHui, W., & Fel, F. (2009). Application of Six Sigma to Hotel Service Management.